



ProCredit Bank

I. ІНФОРМАЦІЯ ПРО ОСОБУ, ЯКА НАДАЄ БАНКІВСЬКІ ПОСЛУГИ

| | |
|---|---|
| Найменування та місцезнаходження | Акціонерне товариство «ПроКредит Банк» (далі – Банк) 03115, м. Київ, просп. Берестейський, 107-А |
| Режим роботи та місцезнаходження відділень | https://procreditbank.com.ua/contacts |
| Відомості про склад органів управління | https://procreditbank.com.ua/about |
| Відомості про структуру власності | https://procreditbank.com.ua/corporate-governance |
| Відомості про фінансові показники діяльності | https://procreditbank.com.ua/reporting |
| Відомості про державну реєстрацію, ліцензію та торгові марки | Зареєстрований Голосіївською районною у місті Києві державною адміністрацією 28.12.2000. Ідентифікаційний код в ЄДРПОУ – 21677333. Включений до Державного реєстру банків 28.12.2000 за номером 276. Ліцензія НБУ № 195 від 13.10.2011. Реєстраційні документи, торгові марки розміщені на офіційному веб-сайті Банку за посиланням: https://procreditbank.com.ua/corporate-governance |
| Контактна інформація Банку | Контактні телефони: 0 800 500 990, 044 590 10 00. Адреса електронної пошти: ukr.cc@procredit-group.com Офіційний веб-сайт: https://www.procreditbank.com.ua/ |
| Контактна інформація органу, який здійснює державне регулювання діяльності | Національний банк України (далі – НБУ). Місцезнаходження: 01601, м. Київ, вул. Інститутська, буд. 9. Телефон: 0 800 505 240. |

II. ІНФОРМАЦІЯ ПРО ВИДИ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ

| Приватним клієнтам: | | Бізнес-Клієнтам: | | Приватним підприємцям: | |
|---|---|---|---|---|---|
| Види банківських послуг, що надаються Банком, та посилання на веб-сторінки Банку, де розміщена інформація про порядок та умови їх надання: | | | | | |
| Поточний рахунок: | https://procreditbank.com.ua/private-clients-accounts-cards | Поточний рахунок: | https://procreditbank.com.ua/business-opening-accounts | Поточний рахунок: | https://procreditbank.com.ua/sp-opening-of-accounts |
| Ощадний рахунок: | https://procreditbank.com.ua/private-clients-deposits | Ощадний рахунок: | https://procreditbank.com.ua/business-deposits | Ощадний рахунок: | https://procreditbank.com.ua/sp-deposits |
| Строкові вклади: | | Строкові вклади: | | Строкові вклади: | |
| Овердрафт: | https://procreditbank.com.ua/private-clients-credit | Овердрафт: | | Овердрафт: | https://procreditbank.com.ua/business-credit |
| Кредит на житло: | | Кредитна лінія: | https://procreditbank.com.ua/business-credit | Кредитна лінія: | |
| Кредит на авто: | | Бізнес-Кредит: | | Бізнес-Кредит: | |
| Інвестиційний кредит: | | Зелене фінансування: | | Зелене фінансування: | |
| | | Документарні операції: | https://procreditbank.com.ua/trade-finance | Документарні операції: | https://procreditbank.com.ua/trade-finance |
| Перелік видів діяльності, які не підлягають фінансуванню | | | | | |
| https://procreditbank.com.ua/source/pdf%20files/UA-Exclusion-list-2022.pdf | | | | | |
| Умови обслуговування, Операційний регламент, ліміти (обмеження) | | | | | |
| https://procreditbank.com.ua/documents | | https://procreditbank.com.ua/business-opening-accounts | | https://procreditbank.com.ua/sp-opening-of-accounts | |

III. ІНФОРМАЦІЯ ПРО ВАРТІСТЬ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ, ТАРИФИ, ВІДСОТКОВІ СТАВКИ

| | Приватним клієнтам: | Бізнес-Клієнтам: | Приватним підприємцям: |
|-------------------|---|---|---|
| Поточний рахунок: | https://procreditbank.com.ua/private-clients-accounts-cards | https://procreditbank.com.ua/business-opening-accounts | https://procreditbank.com.ua/sp-opening-of-accounts |

| | | | |
|-------------------------------|---|---|---|
| Ощадний рахунок: | https://procreditbank.com.ua/private-clients-deposits | https://procreditbank.com.ua/business-deposits | https://procreditbank.com.ua/sp-deposits |
| Строковий вклад: | | | |
| | https://procreditbank.com.ua/private-clients-credit | https://procreditbank.com.ua/business-credit | https://procreditbank.com.ua/business-credit |
| Кредитування: | | | |
| Документарні операції: | Послуга не надається | https://procreditbank.com.ua/trade-finance | https://procreditbank.com.ua/trade-finance |
| Курси обміну валют | https://procreditbank.com.ua/rates-page Методика визначення курсу перерахунку іноземної валюти, що застосовується до відповідної платіжної послуги, визначається Генеральним договором для приватних клієнтів, Загальними положеннями для бізнес-клієнтів та приватних підприємців та/або іншими договорами між Банком та клієнтом. | | |

IV. ІНФОРМАЦІЯ ПРО ДОГОВІР ЩОДО НАДАННЯ БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ

| | Приватним клієнтам: | Бізнес-Клієнтам: | Приватним підприємцям: |
|---------------------------|--|---|---|
| Загальні відомості | Генеральний договір про надання банківських послуг фізичним особам в Акціонерному товаристві «ПроКредит Банк»: https://procreditbank.com.ua/documents (далі- Генеральний договір). Надання банківських послуг регулюється також відповідними додатковими угодами до Генерального договору або | Загальні положення та умови надання банківських послуг: https://procreditbank.com.ua/documents (далі – Загальні положення). Надання банківських послуг регулюється також відповідними договорами, укладеними між Банком та клієнтом. | Загальні положення та умови надання банківських послуг: https://procreditbank.com.ua/documents (далі – Загальні положення). Надання банківських послуг регулюється також відповідними договорами, укладеними між Банком та клієнтом. |

| | | | |
|------------------|--|---|---|
| | <p>договорами, укладеними між Банком та клієнтом.</p> | | |
| | <p>Генеральний договір набирає чинності з дати його укладення між Банком та клієнтом або ініціювання клієнтом першої касової операції (шляхом приєднання клієнта до Генерального договору) та діє протягом строку дії відносин між ними.</p> <p>Умови та підстави, а також наслідки для клієнта щодо права розірвати чи припинити дію як Генерального договору, так і окремих договорів встановлені цими договорами.</p> | <p>Загальні положення набирають чинності з дати їх укладення між Банком та клієнтом (шляхом включення Загальних положень до договору про надання відповідної банківської послуги) або ініціювання клієнтом першої касової операції та діють протягом строку дії відносин між Банком та клієнтом.</p> <p>Умови та підстави, а також наслідки для клієнта щодо права розірвати чи припинити дію як Загальних положень, так і окремих договорів встановлені цими договорами.</p> | <p>Загальні положення набирають чинності з дати їх укладення між Банком та клієнтом (шляхом включення Загальних положень до договору про надання відповідної банківської послуги) або ініціювання клієнтом першої касової операції та діють протягом строку дії відносин між Банком та клієнтом.</p> <p>Умови та підстави, а також наслідки для клієнта щодо права розірвати чи припинити дію як Загальних положень, так і окремих договорів встановлені цими договорами.</p> |
| | <p>Зміни до Генерального договору вносяться за погодженням між Банком та клієнтом у порядку, встановленому в ньому, а до додаткових угод до Генерального договору, договорів, укладених між Банком та клієнтом – у порядку, встановленому в них.</p> | <p>Зміни до Загальних положень вносяться за погодженням між Банком та клієнтом у порядку, встановленому в них, а до договорів, укладених між Банком та клієнтом – у порядку, встановленому в таких договорах.</p> | <p>Зміни до Загальних положень вносяться за погодженням між Банком та клієнтом у порядку, встановленому в них, а до договорів, укладених між Банком та клієнтом – у порядку, встановленому в таких договорах.</p> |
| Поточний рахунок | <p>Додаткова угода до Генерального договору укладається на строк обслуговування поточного рахунку. Зміни до неї вносяться за згодою між Банком та клієнтом у письмовій формі. Клієнт має право відмовитись від укладеної додаткової угоди, розірвати її шляхом закриття поточного рахунку.</p> | <p>Договір укладається на строк обслуговування поточного рахунку. Зміни до нього вносяться за згодою між Банком та клієнтом у письмовій формі. Клієнт має право відмовитись від укладеного договору, розірвати його шляхом закриття поточного рахунку.</p> | <p>Договір укладається на строк обслуговування поточного рахунку. Зміни до нього вносяться за згодою між Банком та клієнтом у письмовій формі. Клієнт має право відмовитись від укладеного договору, розірвати його шляхом закриття поточного рахунку.</p> |

| | | | |
|-----------------|--|---|---|
| Ощадний рахунок | <p>Додаткова угода до Генерального договору укладається на строк обслуговування ощадного рахунку. Зміни до неї вносяться за згодою між Банком та клієнтом у письмовій формі. Клієнт має право відмовитись від укладеної додаткової угоди, розірвати її шляхом закриття ощадного рахунку. Із суми нарахованих на кошти на ощадному рахунку відсотків утримується податок на доходи фізичних осіб у розмірі 18% та військовий збір у розмірі 1,5%.</p> | <p>Договір укладається на строк обслуговування ощадного рахунку. Зміни до нього вносяться за згодою між Банком та клієнтом у письмовій формі. Клієнт має право відмовитись від укладеного договору, розірвати його шляхом закриття ощадного рахунку.</p> | <p>Договір укладається на строк обслуговування ощадного рахунку. Зміни до нього вносяться за згодою між Банком та клієнтом у письмовій формі. Клієнт має право відмовитись від укладеного договору, розірвати його шляхом закриття ощадного рахунку.</p> |
| Строковий вклад | <p>Додаткова угода до Генерального договору укладається на строк розміщення строкового вкладу. Зміни до неї вносяться за згодою між Банком та клієнтом у письмовій формі. Клієнт не має права відмовитись від укладеної додаткової угоди. Із суми нарахованих на кошти на строковий вклад відсотків утримується податок на доходи фізичних осіб у розмірі 18% та військовий збір у розмірі 1,5%.</p> | <p>Договір укладається на строк розміщення строкового вкладу. Зміни до нього вносяться за згодою між Банком та клієнтом у письмовій формі. Клієнт не має права відмовитись від укладеного договору, крім випадку відмови від автоматичного переоформлення вкладу після закінчення строку його розміщення, що передбачено договором з автоматичним переоформленням строкового вкладу на новий строк.</p> | <p>Договір укладається на строк розміщення строкового вкладу. Зміни до нього вносяться за згодою між Банком та клієнтом у письмовій формі. Клієнт не має права відмовитись від укладеного договору, крім випадку відмови від автоматичного переоформлення вкладу після закінчення строку його розміщення, що передбачено договором з автоматичним переоформленням строкового вкладу на новий строк.</p> |
| Кредитування | <p>1) Овердрафт (кредитування поточного рахунку, фіксована відсоткова ставка). Додаткова угода до Генерального договору укладається на строк овердрафту (кредитування поточного рахунку). Зміни до неї вносяться за згодою між Банком та клієнтом у письмовій формі. Збільшення відсоткової ставки за овердрафтом без письмової згоди клієнта не здійснюється. Клієнт має право протягом 14 календарних днів з дати укладення додаткової угоди відмовитися від неї</p> | <p>Кредити надаються у формі строкового кредиту (на строк до 120 місяців), кредитної лінії (на строк до 36 місяців) та овердрафту (на строк до 24 місяців), шляхом укладення окремих кредитних договорів. Зміни до Кредитних договорів вносяться за взаємною згодою Сторін. Згода щодо змін вважатиметься досягнутою у належній формі та взаємною, а зміни чинними та обов'язковими для Сторін,</p> | <p>Кредити надаються у формі строкового кредиту (на строк до 120 місяців), кредитної лінії (на строк до 36 місяців) та овердрафту (на строк до 24 місяців), шляхом укладення окремих кредитних договорів. Зміни до Кредитних договорів вносяться за взаємною згодою Сторін. Згода щодо змін вважатиметься досягнутою у належній формі та взаємною, а зміни чинними та обов'язковими для Сторін,</p> |

| | | | |
|--|--|--|--|
| | <p>шляхом подання до Банку відповідного письмового повідомлення. При цьому, протягом 7 календарних днів з дати подання до Банку такого повідомлення клієнт зобов'язаний повернути Банку овердрафт, одержаний згідно з укладеною додатковою угодою, та сплатити проценти за період з дня одержання овердрафту до дня його повернення. Після закінчення 14-денного строку з дати укладення додаткової угоди клієнт має право ініціювати припинення овердрафту шляхом повернення використаної суми овердрафту, сплати нарахованих процентів за користування ним, суми несанкціонованої заборгованості, в разі її виникнення, та нарахованої на неї пені та процентів, та підписання угоди про припинення овердрафту. Щомісячний платіж клієнта за овердрафтом включає плату за обслуговування поточного рахунку за місяць та нараховані за користування овердрафтом відсотки за місяць. У випадку порушення клієнтом терміну повернення овердрафту, з наступного дня сума неповернутого овердрафту вважається несанкціонованою заборгованістю, на яку нараховується пеня у розмірі подвійної облікової ставки НБУ від суми такої несанкціонованої заборгованості, але не більше 15 (п'ятнадцяти) відсотків від суми простроченого платежу, а також проценти у розмірі та порядку, що встановлені додатковою угодою, до дати повного повернення Банку суми несанкціонованої заборгованості. Сукупна сума пені, що може бути нарахована клієнту відповідно до додаткової угоди до Генерального договору, не може перевищувати</p> | <p>якщо ці зміни будуть внесені одним з наступних способів:</p> <ul style="list-style-type: none"> • шляхом підписання обома Сторонами одного документа або обміну підписаними кожною Стороною окремо примірниками договору про внесення змін поштовим, факсимільним, електронним зв'язком, системами дистанційного управління рахунками, іншим способом, що дозволяє отримати матеріальну форму змін, підписів, відбитків печаток Сторін (у т. ч. у цифровому вигляді); • шляхом подання клієнту письмової пропозиції Банку, де вказано суть змін та дата їх введення і отримання згоди клієнта на такі зміни. У випадку отримання такої згоди зміни вступають в силу в момент та на умовах, вказаних у пропозиції Банку без необхідності підписання окремого договору про внесення цих змін. Згода клієнта на зміни вважатиметься отриманою з моменту настання хоча б однієї з таких подій: <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> отримання від клієнта письмового погодження, в т.ч. у вигляді погоджувального напису на самому повідомленні Банку; <input type="checkbox"/> протягом 30 (тридцяти) календарних днів з моменту відправлення клієнту пропозиції про зміни Банк не отримає від клієнта письмового заперечення проти таких змін. Якщо заперечення стосуватимуться лише частини змін, то зміни, які не | <p>якщо ці зміни будуть внесені одним з наступних способів:</p> <ul style="list-style-type: none"> • шляхом підписання обома Сторонами одного документа або обміну підписаними кожною Стороною окремо примірниками договору про внесення змін поштовим, факсимільним, електронним зв'язком, системами дистанційного управління рахунками, іншим способом, що дозволяє отримати матеріальну форму змін, підписів, відбитків печаток Сторін (у т. ч. у цифровому вигляді); • шляхом подання клієнту письмової пропозиції Банку, де вказано суть змін та дата їх введення і отримання згоди клієнта на такі зміни. У випадку отримання такої згоди зміни вступають в силу в момент та на умовах, вказаних у пропозиції Банку без необхідності підписання окремого договору про внесення цих змін. Згода клієнта на зміни вважатиметься отриманою з моменту настання хоча б однієї з таких подій: <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> отримання від клієнта письмового погодження, в т.ч. у вигляді погоджувального напису на самому повідомленні Банку; <input type="checkbox"/> протягом 30 (тридцяти) календарних днів з моменту відправлення клієнту пропозиції про зміни Банк не отримає від клієнта письмового заперечення проти таких змін. Якщо заперечення стосуватимуться лише частини змін, то зміни, які не |
|--|--|--|--|

| | | | |
|--|--|---|---|
| | <p>половини суми отриманого клієнтом овердрафту. У випадку зміни облікової ставки НБУ, змінений розмір ставки застосовується з наступного дня після набрання чинності відповідним нормативно-правовим актом НБУ. До вимог щодо стягнення пені застосовується позовна давність тривалістю три роки.</p> <p>2)Строковий кредит на купівлю земельної ділянки Кредитний договір може бути укладений на строк від 12 до 180 місяців. Зміни до Кредитного договору вносяться за згодою між Банком та клієнтом у письмовій формі. Збільшення процентної ставки за кредитом без письмової згоди клієнта не здійснюється. Клієнт має право протягом 14 календарних днів з дати укладення Кредитного договору відмовитися від нього шляхом подання до Банку відповідного письмового повідомлення. Після закінчення 14-денного строку з дати укладення Кредитного договору клієнт має право ініціювати припинення кредиту шляхом повного дострокового погашення, про що повинен письмово попередити Банк до дати такого погашення. Загальні витрати по кредиту складаються з: - Суми нарахованих відсотків за кредитом за вибраний період. - Комісії за надання кредиту (одноразово). - Страхування забезпечення (щорічно). - Послуг нотаріуса на оформлення договору купівлі-продажу та застави (одноразово). - Послуг оцінювача (одноразово).</p> | <p>заперечуються вважатимуться погодженими; виконання клієнтом Кредитних договорів з врахуванням запропонованих Банком змін. Відмова від послуги здійснюється шляхом добровільного дострокового погашення кредиту. Дострокове погашення здійснюється за умови, що клієнт повідомить Банк про таке дострокове погашення не пізніше ніж за п'ятнадцять робочих днів до планованої дати погашення. У випадку порушення строків сплати будь-яких платежів по кредиту клієнт зобов'язаний сплатити штрафну пеню у розмірі подвійної облікової ставки НБУ, діючої на момент нарахування пені від суми непогашеної заборгованості в гривневому еквіваленті валюти кредиту за кожний календарний день прострочення до дати повної фактичної оплати заборгованості. У випадку зміни облікової ставки НБУ, змінений розмір ставки застосовується з наступного дня після набрання чинності відповідним нормативно-правовим актом НБУ. До стягнення пені застосовується позовна давність тривалістю три роки.</p> | <p>заперечуються вважатимуться погодженими; виконання клієнтом Кредитних договорів з врахуванням запропонованих Банком змін. Відмова від послуги здійснюється шляхом добровільного дострокового погашення кредиту. Дострокове погашення здійснюється за умови, що клієнт повідомить Банк про таке дострокове погашення не пізніше ніж за п'ятнадцять робочих днів до планованої дати погашення. У випадку порушення строків сплати будь-яких платежів по кредиту клієнт зобов'язаний сплатити штрафну пеню у розмірі подвійної облікової ставки НБУ, діючої на момент нарахування пені від суми непогашеної заборгованості в гривневому еквіваленті валюти кредиту за кожний календарний день прострочення до дати повної фактичної оплати заборгованості. У випадку зміни облікової ставки НБУ, змінений розмір ставки застосовується з наступного дня після набрання чинності відповідним нормативно-правовим актом НБУ. До стягнення пені застосовується позовна давність тривалістю три роки.</p> |
|--|--|---|---|

| | | | |
|----------------------------|--|--|--|
| | <p>- Комісії за збір і перевірку інформації у відповідних реєстрах і бюро (одноразово).</p> <p>-Обслуговування поточного рахунку (щомісячно).</p> <p>У випадку порушення клієнтом терміну повернення кредиту та сплати відсотків, на суму заборгованості нараховується пеня у розмірі подвійної облікової ставки НБУ від суми такої заборгованості, але не більше 15 (п'ятнадцяти) відсотків від суми простроченого платежу, а також проценти у розмірі та порядку, що встановлені Кредитним договором, до дати повного погашення такої заборгованості.</p> <p>Сукупна сума пені, що може бути нарахована клієнту не може перевищувати половини суми отриманого клієнтом кредиту. У випадку зміни облікової ставки НБУ, змінений розмір ставки застосовується з наступного дня після набрання чинності відповідним нормативно-правовим актом НБУ. До вимог щодо стягнення пені застосовується позовна давність тривалістю три роки.</p> | | |
| <p>Попередження</p> | <p>Укладенням договору про надання банківських послуг клієнт приймає його умови та надає згоду на порядок і умови надання банківських послуг, що викладені у ньому. Розкриття інформації, у тому числі, що містить банківську таємницю, комерційну таємницю, таємницю надавача платіжних послуг, таємницю фінансового моніторингу, таємницю фінансової послуги відбувається у порядку та обсягах, визначених Законом України «Про банки і банківську діяльність», іншими законами та підзаконними актами, в тому числі нормативно-правовими актами НБУ з питань зберігання, захисту, використання та розкриття банківської таємниці.</p> <p>У випадках, передбачених законодавством України та/або додатковою угодою до Генерального договору/договором, укладеною/им між Банком та клієнтом, Банк має право припинити надання відповідної банківської послуги, нарахувати пеню за порушення грошового зобов'язання, проценти, звернути стягнення на предмет застави, у випадку невиконання/неналежного виконання забезпеченого ним зобов'язання, вимагати відшкодування завданих Банку збитків.</p> | | |

| | |
|---|--|
| <p>Порядок надання і відкриття згоди клієнта на виконання платіжної операції. Прийняття до виконання платіжної інструкції, момент її без відкличності.</p> | <p>Підписуючи кожну окрему платіжну інструкцію (електронним або власноручним підписом)/підтверджуючи її, клієнт або держатель банківської платіжної картки (далі – БПК) надає Банку згоду на виконання кожної платіжної операції, ініційованої шляхом надання такої платіжної інструкції або використання БПК відповідно. Згода клієнта на виконання платіжних інструкцій може також міститись у Генеральному договорі / Загальних положеннях та/або договорах про відповідну банківську послугу/додаткових угодах про надання відповідної банківської послуги, та/або інших договорах, укладених між Банком та клієнтом, в тому числі, за участю третіх осіб.</p> <p>Банк приймає до виконання надану клієнтом платіжну інструкцію засобами електронного банкінгу або у відділенні Банку за умови, що платіжна інструкція оформлена належним чином та не має законних підстав для відмови в її прийнятті. Під час виконання ініційованого переказу коштів в системі електронного банкінгу до моменту списання їх з рахунку клієнта платіжна інструкція може бути відкликана клієнтом за умови погодження з Банком шляхом самостійної її відміни в системі або звернення до Контакт-центру Банку. Платіжна інструкція також може бути відкликана Клієнтом до настання дати валютування, за умови надання Банку засобами електронного банкінгу або у відділенні Банку паперового розпорядження про відкриття платіжної інструкції до кінця операційного часу, що передує даті валютування.</p> <p>Після списання коштів з рахунку клієнта, настання дати валютування платіжної інструкції, виникнення у клієнта грошового зобов'язання перед Банком або третьою особою, якщо це передбачено укладеним між сторонами договором, або наявності заборгованості клієнта перед Банком, у тому числі, несанкціонованої, для клієнта настає момент безвідкличності платіжної інструкції та своєї згоди на виконання платіжної операції. Відповідна платіжна інструкція та згода на виконання платіжної операції не можуть бути відкликані клієнтом. Момент безвідкличності платіжної інструкції та згоди держателя БПК на виконання платіжної операції, у випадку виконання платіжної операції шляхом використання БПК, настає після підтвердження держателем БПК платіжної інструкції.</p> <p>Платіжні операції виконуються Банком протягом часу, передбаченого Операційним регламентом, Генеральним договором або Загальними положеннями відповідно та правилами МПС VISA.</p> |
| <p>Відповідальність клієнта за порушення, пов'язані з обслуговуванням його рахунків</p> | <p>За несвоєчасну оплату вартості послуг Банку Банк має право стягнути з клієнта пеню у розмірі 0,25% від простроченої суми, але не більше подвійної облікової ставки НБУ, що діяла на момент прострочення, за кожний день прострочення.</p> <p>На суму несанкціонованої заборгованості за поточним рахунком, що виникла внаслідок перевищення платіжного ліміту БПК, та не була обумовлена додатковою угодою до Генерального договору/договором між Банком та клієнтом, Банк нараховує пеню у розмірі подвійної облікової ставки НБУ від суми такої заборгованості, що діяла у період, за який сплачується пеня.</p> |

| | |
|---|---|
| Відповідальність Банку за невиконання/неналежне виконання платіжних операцій | Відповідальність Банку за невиконання або неналежне виконання платіжних операцій передбачена законодавством України, зокрема, Законом України «Про платіжні послуги»: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1591-20/conv#n1185 та додатково угодою/договором про надання банківських послуг. |
|---|---|

V. ІНФОРМАЦІЯ ПРО ЗАХОДИ БЕЗПЕКИ, РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ВИКОРИСТАННЯ СИСТЕМИ ЕЛЕКТРОННОГО БАНКІНГУ, ТЕХНІЧНІ ВИМОГИ ДО ОБЛАДНАННЯ ТА ПРОГРАМНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ КЛІЄНТА

| | Приватним клієнтам: | Бізнес-Клієнтам: | Приватним підприємцям: |
|--|---|---|---|
| Рекомендації щодо безпечної роботи з системою електронного банкінгу в мережі Інтернет | | https://procreditbank.com.ua/e-banking | https://procreditbank.com.ua/e-banking |
| Рекомендації щодо користування системою електронного банкінгу | https://probanking.procreditbank.com.ua/User/LogOn?ReturnUrl=%2f | https://procreditbank.com.ua/e-banking | |
| Рекомендації щодо користування мобільним застосунком | | Послуга не надається | |
| Запобігання невиконанню/неналежному у виконанню платіжних операцій | У процесі здійснення банківської діяльності Банк, з метою запобігання невиконанню або неналежному виконанню платіжних операцій, проводить заходи з моніторингу, ідентифікації таких операцій, їх аналізу та систематизації, удосконалення порядку та умов виконання платіжних операцій. | | |
| | | | |

| | |
|---|---|
| <p>Процедури взаємодії у випадках загрози безпеці, шахрайства тощо</p> | <p>У випадку загрози безпеці виконання платіжної операції або шахрайства (підозри шахрайства), здійснення неакцептованих, помилкових, неналежних платіжних операцій, клієнт повинен:</p> <ul style="list-style-type: none"> - невідкладно повідомити про це Банк будь-яким зручним для нього способом: - листом в системі електронного банкінгу; - листом на електронну пошту Банку на адресу: ukr.cc@procredit-group.com; - звернутись до Контакт центру Банку за номером телефону: 0 800 50 09 90, +38044 590 10 00; - особисто звернутись до будь-якого відділення Банку; - сприяти Банку в розгляді ситуації, про яку його було повідомлено клієнтом, та надавати йому додаткову інформацію щодо неї. <p>У вказаних вище випадках клієнт також має право звернутись з відповідною заявою до правоохоронних органів.</p> <p>У випадку завдання Клієнту збитків внаслідок помилкової, неналежної, неакцептованої платіжної операції, Клієнт має право звернутись до винної у завданні таких збитків особи або до суду з вимогою про їх відшкодування.</p> |
| <p>Захист персональних даних</p> | <p>Порядок обробки та процедура захисту персональних даних клієнтів вказані за посиланням: https://procreditbank.com.ua/documents</p> <p>Банк здійснює свою діяльність відповідно до вимог законодавства України та вживає всіх заходів для дотримання Закону України «Про захист персональних даних», інших нормативно-правових актів.</p> |

VI. ІНФОРМАЦІЯ ПРО МЕХАНІЗМ ЗАХИСТУ ПРАВ КЛІЄНТІВ

| | |
|---|--|
| <p>Інформація про систему гарантування вкладів фізичних осіб</p> | <p>https://procreditbank.com.ua/deposit-guarantee-fund</p> |
| <p>Порядок розгляду звернень</p> | <p>У разі виникнення спірних питань, або з питань дострокового припинення користування послугами, клієнт має право звернутись до Банку у спосіб та порядку, що вказані за посиланням: https://procreditbank.com.ua/contacts</p> <p>Відповіді на звернення клієнтів, в тому числі щодо інформації про обрану платіжну послугу, надаються в обсязі та порядку, що встановлені Законом України «Про звернення громадян».</p> <p>Також, у разі незгоди з результатами розгляду звернення, клієнт може звернутись за захистом свої прав до НБУ у спосіб та порядку, що вказані за посиланням: https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection Розгляд НБУ звернень приватних клієнтів здійснюється відповідно до Інструкції про організацію</p> |

| | |
|---|---|
| | <p>розгляду звернень громадян, проведення особистого прийому та забезпечення доступу до публічної інформації в НБУ, затвердженої рішенням Правління НБУ від 15.05.2020 № 332-рш: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/vr332500-20#Text За захистом своїх прав клієнт також може звернутись до суду за відповідною підсудністю.</p> |
| <p>Основні нормативно-правові акти, що регламентують відносини Банку та клієнтів</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Закон України «Про банки і банківську діяльність»: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2121-14#Text • Закон України «Про платіжні послуги»: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1591-IX#Text • Закон України «Про фінансові послуги та фінансові компанії»: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1953-20#Text • Закон України «Про систему гарантування вкладів фізичних осіб»: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/4452-17#Text • Закон України «Про споживче кредитування»: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1734-19/sp:max50:nav7:font2#n38 • Правила розрахунку банками України загальної вартості кредиту для споживача та реальної річної процентної ставки за договором про споживчий кредит, затверджені постановою Правління НБУ від 08.06.2017 № 49: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0049500-17#Text • Положення про інформаційне забезпечення банками клієнтів щодо банківських та інших фінансових послуг, затверджене постановою Правління НБУ 28.11.2019 № 141: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0141500-19#Text |